



Manual de procedimientos internos administrativos

Procedimiento para solucionar fallas en el servicio de Internet en Oficinas Corporativas

MPIA-DTI-182

Revisión Original

Procedimiento para solucionar fallas en el servicio de Internet en Oficinas Corporativas

1. Control

1.1. Tabla de autorizaciones

| No. de Revisión | Emitido por | Autorizado por |
|-----------------|---|---|
| Original | Camilo Luna / Director de Tecnología de Información | Víctor Manuel Landa Reyes / Director de Seguridad Aérea y Aseguramiento de la Calidad |

1.2. Registro de revisiones

| No. de Revisión | Fecha de la Revisión | Motivo de la Revisión |
|-----------------|----------------------|-----------------------|
| Original | Mayo 2021 | Edición original |

1.2.1. Responsable de la revisión

El responsable de editar, revisar y actualizar el presente procedimiento es el Director de Tecnología de Información.

1.2.2. Criterio de la revisión

Este procedimiento será revisado cuando menos una vez al año a partir de la fecha su emisión, o antes si se cambia para mejorar el sistema administrativo de la organización, o bien, a causa de la generación o actualización de la regulación aplicable.

1.3. Lista de distribución

- Dirección de Tecnología de Información
- Centro de Control Operacional CCO

2. Contenido

2.1. Definiciones y acrónimos

CCO: Centro de Control Operacional

2.2. Objetivo

Hacer del conocimiento del personal de la Dirección de Tecnología de Información, así como quien designe como personal alternativo, las acciones a tomar en caso de que se presente una falla en el servicio de Internet en las Oficinas Corporativas.

2.3. Alcance

Personal de la Dirección de Tecnología de Información y a quien este designe como responsable alternativo en caso de ausencia.

2.4. Referencias

NA

2.5. Responsabilidades

Director de Tecnología de Información

- Es responsable de mantener este procedimiento actualizado conforme al avance de las tecnologías de información usadas por TAR Aerolíneas.
- Es responsable de llevar a cabo las tareas indicadas en el presente procedimiento para mantener la operatividad de TAR Aerolíneas.

Encargado de CCO

- Es responsable de llevar a cabo las tareas indicadas en el presente procedimiento, en caso de ausencia del Director de Tecnología de Información, para mantener la operatividad de TAR Aerolíneas.

2.6. Descripción del Procedimiento

2.6.1. Para conectar los equipos instalados en el CCO al enlace de RESPALDO (Uninet)

| Paso | Responsable | Descripción |
|------|-----------------------------------|---|
| 1 | Director de TI / Encargado de CCO | Una vez detectada la falla, dirigirse a cualquier equipo de cómputo disponible y que esté conectado a la red las oficinas corporativa. Abrir cualquier navegador e intentar navegar para asegurarse que la falla reportada impide que el personal tenga salida a Internet. Tomar nota de la hora en que inicia la falla. |
| 2 | Director de TI / Encargado de CCO | Ubicar el ícono de RED y, dando clic derecho, seleccionar la opción [Ir al Centro de redes] |
| 3 | Director de TI / Encargado de CCO | Dar clic sobre la conexión de Red (red de área local) y en la ventana que se despliega dar clic en [Propiedades]. |
| 4 | Director de TI / Encargado de CCO | Ingresar la clave de la cuenta de administrador del equipo. En caso de no conocerla, solicitarla al Gerente de Operaciones y/o al Director de Operaciones, quienes tienen conocimiento de la misma. |
| 5 | Director de TI / Encargado de CCO | En la ventana que se ha abierto resultado del paso 4, seleccionar la opción [Protocolo de IPv 4] y dar clic en [Propiedades]. |
| 6 | Director de TI / Encargado de CCO | Identificar los valores de IP y DNS, en la parte superior e inferior de la ventana, respectivamente. |
| 7 | Director de TI / Encargado de CCO | En los valores de la IP, hacer clic en [Asignar la siguiente dirección IP] e ingresar 192.168.10.XXX, donde para asignar el valor XXX, se debe tener en cuenta lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> • Los valores deben oscilar entre 231-240 • No asignar el mismo valor a más de un equipo, es decir, un equipo usara la .231, otro la .232, etc. |
| 8 | Director de TI / Encargado de CCO | En la sub máscara, ingresar 255.255.255.0 |
| 9 | Director de TI / Encargado de CCO | Para la puerta de salida o gateway asignar el valor 192.168.10.254 |
| 10 | Director de TI / Encargado de CCO | En los valores DNSs, dar check en [Asignar los siguientes valores] e ingresar 208.91.112.53 y 208.91.112.52 en este orden. |
| 11 | Director de TI / Encargado de CCO | Dar [Guardar] / [Cerrar] / [Siguiente], según sea el caso. |
| 12 | Director de TI / Encargado de CCO | Comprobar la conectividad del equipo. En caso de que el problema no se haya solucionado, volver al paso 2 y repetir el proceso. |
| 13 | Director de TI / Encargado de CCO | Repetir los pasos 2 al 12 en todas las computadoras que sean indispensables para la continuidad de las operaciones. |
| 14 | Director de TI | Una vez concluida la contingencia, conectar de nuevo los equipos conectados al enlace de RESPALDO al enlace PRINCIPAL. |

2.6.2. Para reportar el problema a Metrocarrier

| Paso | Responsable | Descripción |
|------|-----------------------------------|---|
| 1 | Director de TI / Encargado de CCO | Llamar al NOC de Metrocarrier al (33) 96909091, indicando que se llama de TAR Aerolíneas y que operamos un canal dedicado con el identificador MCA 054-450783-02, informando que el servicio está interrumpido y la hora a la que inició el problema. |

| Paso | Responsable | Descripción |
|------|--------------------------------------|---|
| 2 | Director de TI / Encargado de CCO | Informar al NOC de Metrocarrier que nuestra Red es controlado por un Firewall Fortigate que nos es provisto por la empresa llamada Ho1a (socio de negocios de Metrocarrier). |
| 3 | Director de TI / Encargado de CCO | Anotar el No. de reporte que propocionará Metrocarrier, ya que con éste número TAR podrá dar seguimiento al problema hasta su solución. |
| 4 | Director de TI / Encargado de CCO | Proporcionar el teléfono de contacto del personal de TAR que reportó la falla al personal de Metrocarrier. |
| 5 | Director de TI / Encargado de CCO | Una vez que Metrocarrier confirme que el servicio se ha restablecido, aplicar pruebas en los equipos de TAR (que no sean del CCO que hacen uso del canal de respaldo) y confirmar la disponibilidad del servicio de Internet. Tomar nota de la hora a la que ocurre esto para fines estadísticos. |

2.6.2.1. Aclaraciones

Acceso remoto a el Firewall de la red de TAR. Es posible que el personal de Metrocarrier / Ho1a requiera acceder a nuestro Firewall. Para ello, si por algún motivo lo preguntan, dejarles saber que la dirección IP y puerto para acceder el Firewall que controla la Red de las Oficinas Corporativas de TAR son <https://177.231.253.182:44300/>.

2.7. Documentos aplicables y/o anexos

NA

AVISO DE CONFIDENCIALIDAD Y ALCANCE LEGAL

La información, organización, gráficas, diseño, compilación, know-how y otros aspectos de los elementos contenidos en este documento, incluyendo la plataforma de Intranet, son de carácter confidencial por lo que queda estrictamente prohibida por ley su copia, reproducción por cualquier medio, divulgación verbal o escrito y/o distribución total o parcial, sin autorización expresa de Link Conexión Aérea S.A. de C.V. conocida bajo el nombre comercial de TAR Aerolíneas. La publicación o transmisión de información o documentos contenidos en la intranet de TAR Aerolíneas no constituye una renuncia de cualquier derecho relacionado con tales documentos o información. En este sentido, TAR Aerolíneas hace expresa reserva del ejercicio de todas las acciones, tanto civiles como penales, destinadas al resguardo de sus legítimos derechos.

From:

<https://wiki.tarmexico.com/> - **TAR MÉXICO**

Permanent link:

<https://wiki.tarmexico.com/mpia/182?rev=1637166220>



Last update: **26/11/2021 17:22**